

南投縣草屯鎮公所員工協助服務作業準則

壹、需求調查：

為確實瞭解及體認同仁因工作、生活、組織管理及職場健康等需求，爰於每年1-3月進行員工協助服務需求問卷調查，並將調查結果與建議進行分析與檢討後，如有需要增修或調整服務內容與作業時，據以並修正本準則內容，以切合同仁需要的服務。

貳、服務項目：

一、初級預防

(一)個人層面

1. 心理健康服務：

- (1)提供職場心理困擾專題演講，針對從事較危險職務、情緒勞務負擔重、因公涉訟頻繁等壓力負荷高的同仁，協助規劃壓力調適、工作與生活平衡、職場暴力、生涯規劃等課程。
- (2)於本所3樓設置員工生活諮詢室（心靈加油站-語之窩）與員工進行協談。
- (3)由本所轉介至本縣之社區心理衛生中心或草屯療養院。
- (4)提供線上諮商(1925安心專線、1995生命線、1980張老師、男性關懷專線…等)之資訊使用。

2. 法律諮詢服務：本所四樓調解委員會於每週星期四(五)下午2時至4時提供免費法律諮詢服務，本所員工可向專業律師請教有關公務上面臨的法律問題，或是生活上有關車禍、債務、遺產、婚姻、衝突等問題。

3. 財務問題服務：包括稅務處理、保險規劃、優惠貸款等，提供本所同仁國稅局、南投縣政府稅務局及本所財政課稅務諮詢服務電話，並提供行政院人事行政總處公開遴選之「闔家安康-全國公教員工團體意外保險」、「全國公教員工及其親屬長期照顧保險方案」、「貼心相貸」-全國公教員工消費性貸款、「築巢優利貸」-全國公教員工房屋貸款等保險與貸款資訊。

4. 醫療保健服務：提供醫療保健、健康檢查等轉題演講及諮詢服務，並尋合格醫療院所簽訂診療服務優惠合約，提供本所員工諮詢服務及就診費用優惠。

5. 新進人員調適：新人報到時宣導相關資訊及權益，並適時關懷慰問適應是否良好，協助其更快適應公務環境。

6. 退休生涯規劃：提供退休金試算服務及退休生涯規劃討論。

7. 家庭關係服務：辦理親子教育活動或專題演講。

(二)組織層面

1. 員工危機事件處理專案小組：

於接獲通報本所同仁有職災、傷亡、猝死、自傷、傷人或其他嚴重影響單位同仁之情事時，主動掌握資訊並因應處置，除降低危機事件的危害程度外，並應力求避免危害擴大或造成另一個危機事件的發生。

2. 主管及人事人員主動關懷：

主動發現所屬員工個人因工作及生活、組織管理及職場健康之需要與困難，落

實人性關懷協助員工解決問題(如家庭發生重大變故或重大災害等事宜)，藉由多樣化的協助措施，俾建立溫馨工作環境關懷同仁，並協助轉介相關服務。

3. 重大壓力事件管理訓練：

納入各主管研習班或辦理「重大壓力事件發生的應變之道」相關課程，提升主管人員當重大壓力事件發生時隨機應變的能力及後續追蹤管理的方法，以協助單位同仁度過該事件帶來之衝擊，儘快回復正常的生活。

4. 第一線主管敏感度訓練：

納入各主管研習班或辦理「提升主管職場敏感度訓練」相關課程(含工作坊)，提升第一線主管人員辨識異常徵候同仁的敏感度，以及時發現問題，並協助轉介相關服務。

二、次級預防：

利用「南投縣社區心理衛生中心」有關心理衛生(自殺防治、精神衛生…等)及心情檢測服務，協助同仁基本心理檢測，並提供給有需求同仁「心理諮商服務預約單」，使有心理困擾同仁可透過專業心理諮商排除心理困擾。

參、建構服務標準作業程序：

一、一般個案處理流程(如附表4)：

- (一)問題發現系統：當事人申請員工協助方案或透過相關人員轉介申請相關服務，並請填寫員工協助方案諮詢服務申請表(如附表1)。
- (二)問題評估系統：由當事人與專責人員或委外機構直接聯繫進行初步洽談，並依個案初談情形提供服務，判斷是否運用內部資源予以協助解決，並視實際需求轉介外部免費或付費資源進行協商。
- (三)問題解決系統：
 1. 心理諮商輔導。
 2. 法律諮詢輔導。
 3. 醫療諮詢輔導。
 4. 財務諮詢輔導。

二、非自願性個案處理流程(如附表5)：

- (一)各單位主管依個案情緒困擾、工作績效等特殊或異常等徵候行為，進行個案協助或轉介。
- (二)建議先以「主管人員提出員工協助方案諮詢服務申請表」(如附表2)之項目內容，與個案進行徵候行為之回饋面談，並進一步詢問當事人接受諮商意願，當事人如願意接受諮商，即填寫本申請單及依諮商流程辦理；當事人如不願意接受諮商，得採取其他方式辦理。

三、危機個案處理流程(如附表6)：

- (一)危機個案與專業人員初談，進行危機評估判定，並充分告知其權利義務。
- (二)成立「員工危機事件處理專案小組」，了解事件發生情形，給予所需協助。
- (三)依據危機程度進行緊急危機照護，並通報其他相關人員協助處理，持續至危機程度降低，並進行諮商會談。

肆、相關表件：

- 一、員工協助方案諮詢服務申請表(附表1)。
- 二、主管人員提出員工協助方案諮詢服務申請表(附表2)。
- 三、員工協助方案諮詢紀錄表(附表3)。

伍、資料保存及調閱規定：

一、資料保存：本所應妥善保管諮詢資料，包括諮詢記錄、書面資料、電腦處理等資料，個別或團體錄音或錄影帶及心理檢測等相關資料，未經當事人同意，任何形式均不得外洩。

二、調閱規定：

- (一)本人調閱：本所不得拒絕，除非諮詢資料可能對當事人產生誤導或不利的影響。
- (二)其他人士調閱：本所應視具體情況及實際需要，為當事人的最佳利益著想，須徵得當事人書面同意後，方可調閱相關資料，並審慎處理。

三、資料保存及調閱規定均應遵循個人資料保護法等相關規定。

陸、倫理規範及保密責任：

本所人員辦理本方案各項服務時，應遵守下列倫理規範及保密責任，並應事先明確告知同仁以維其權益：

- 一、本所同仁求助於本方案之決定應出於個人自由意志。
- 二、本方案各項服務程序之訂定與實施，應確保同仁不會因推介接受治療、諮商或醫療個人的問題而影響其工作、陞遷及考績等相關權益。
- 三、本方案各項服務之所有紀錄、求助同仁之個人資料，均應依相關法令及專業倫理予以保密及保存，非經法律程序或當事人書面授權同意，均不得提供給任何單位或他人。